

Opinnäytetyö (AMK)
Tietotekniikka
Hyvinvointiteknologia
2015

Maiju Ismonen

URANUS 8.4:N KÄYTTÖÖNOTTO MEDBIT OY:N PALVELUPISTEEN KANNALTA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Maiju Ismonen

URANUS 8.4:N KÄYTTÖÖNOTTO MEDBIT OY:N PALVELUPISTEEN KANNALTA

Tammikuussa 2015 Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri otti käyttöön potilastietojärjestelmä Uranuksesta uuden version 8.4:n. Käyttöönotosta vastasi Medbit Oy. Medbit Oy:n asiakaspalveluyksikkönä toimii Palvelupiste. Palvelupiste vastaanottaa asiakkailta tulevat palvelupyynnöt ja häiriöilmoitukset. Palvelupiste ratkaisee kyseiset työpyynnöt tai siirtää ne tarvittaessa eteenpäin Medbit Oy:n asiantuntijatiimeille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida käyttöönoton vaikutuksia Palvelupisteeseen.

Palvelupiste valmistautui Uranus 8.4:n käyttöönottoon käymällä uuteen versioon liittyvissä koulutuksissa ja yleisötilaisuuksissa. Kaikki Palvelupisteen työntekijät olivat kuitenkin sitä mieltä, ettei valmistautuminen ollut riittävää. Palvelupisteelle olisi pitänyt järjestää heille suunnattua koulutusta uudesta Uranus-versiosta. Koulutuksen ajankohta ja tapa olisi pitänyt suunnitella niin, että kaikki Palvelupisteen työntekijät olisivat päässeet osallistumaan siihen tasavertaisesti. Lisäksi uuden potilastietojärjestelmän ohjeita olisi pitänyt selkeyttää ja niiden löydettävyyttä parantaa.

Uranus 8.4:n käyttöönotto tapahtui viikolla 5. Seuraavalla viikolla Palvelupisteelle tulleiden yhteydenottojen määrä moninkertaistui. Työpyynnöt olivat myös tavallista monimutkaisempia, minkä vuoksi Palvelupiste ruuhkautui pahasti. Tätä oltaisi voitu helpottaa selkeämmillä ohjeilla, paremmalla yrityksen sisäisellä kommunikaatiolla ja tehokkaammalla koulutuksella. Myös työvuoroja olisi voitu suunnitella paremmin.

Palvelupiste selviytyi haasteista huolimatta käyttöönotosta hyvin. Tulevaisuutta ajatellen yrityksen sisäistä viestintää on kuitenkin parannettava. Tulevissa käyttöönotoissa Palvelupisteen työntekijöiden koulutus pitää myös suunnitella paremmin ja koulutuksen tulee olla tukihenkilöille suunnattua. Selvästi kasvanut työpyyntöjen määrä antaa myös aihetta pohtia Palvelupisteen henkilöstömäärän nostamista asiakaspalvelun laadun ja nopeuden ylläpitämiseksi.

ASIASANAT:

asiakaspalvelu, käyttöönotto, potilastietojärjestelmä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Information Technology | Health Informatics

June 2015 | 30

Teppo Saarenpää

Maiju Ismonen

THE EFFECTS OF THE INITIALIZATION OF URANUS 8.4 ON THE CUSTOMER SERVICE UNIT OF MEDBIT OY

In January 2015 the Hospital District of Southwest Finland started using a new version of electronic medical record software Uranus 8.4. Medbit Oy was in charge of the initialization and its Customer Service Unit receives requests and disturbance reports from its customers, mainly state-run hospitals. The Customer Service Unit solves those requests or forwards them to Medbit Oy's specialist teams if needed. The purpose of this thesis was to evaluate the effects of the initialization on Medbit Oy's Customer Service Unit.

The Customer Service Unit prepared itself for the initialization of Uranus 8.4 by participating in training and info sessions related to the new version. However, every member of the Customer Service Unit thought though that this preparation was not enough. There should have been training for the new version of Uranus designed for the Customer Service Unit. The timing and the means of the training should have been planned so that every member of Customer Service Unit would be able to participate in it. Additionally, the instructions of the new electronic medical records should have been clarified and findability should have been improved.

The initialization of Uranus 8.4 happened in week 5 in January. The enquiries received by the Customer Service Unit multiplied. Requests were also more complex which took time to resolve and created delays. This could have been eased with clearer instructions, better communication within the company and more efficient training. The work shifts could have also been planned better.

Despite the challenges, the Customer Service Unit survived the initialization honourably. Concerning the future though, communication within the company must be improved. In the upcoming initializations the training of the Customer Service Unit employees must be planned better and it should be designed for support persons. The clearly increased number of the requests gives a good reason to consider increasing the number of employees in Customer Service Unit in order to sustain the quality and the speed of the customer service.

KEYWORDS:

customer service, electronic medical record, initialization

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 MEDBIT OY:N PALVELUPISTE	7
2.1 Palvelupyynnön ja häiriöilmoituksen käsittely Palvelupisteessä	8
2.2 Palvelupisteasiantuntijan tarvittava osaaminen	10
3 PALVELUPISTEEN VALMISTAUTUMINEN KÄYTTÖÖNOTTOON	12
4 KÄYTTÖÖNOTTOON VALMISTAUTUMISEN KEHITYSEHDOTUKSIA	15
5 KÄYTTÖÖNOTTOVAIHEEN ONNISTUMISEN ARVIOINTI	17
5.1 Työmäärän kasvu Palvelupisteessä	17
5.2 Palvelupisteiden toimintaan vaikuttaneet tekijät	25
5.2.1 Käyttäjien koulutus ja ohjeistus	25
5.2.2 Palvelupisteiden Uranus 8.4 -osaaminen	26
5.2.3 Palvelupisteiden henkilöstö, muutto ja yrityksen sisäinen viestintä	27
6 YHTEENVETO	30
LÄHTEET	31

LIITTEET

Liite 1. Kysely Medbit Oy:n Palvelupisteelle Uranus 8.4:n käyttöönottoon liittyen

Liite 2. Kysely Medbit Oy:n Palvelupisteelle Uranus 8.4:n käyttöönoton jälkeen

KUVAT

Kuva 1. Uranus 8.4:n uusi Desktop-työpöytä (Medbit Oy 2015b).	13
---	----

KUVIOT

Kuvio 1. Työpyynnön ratkaiseminen Palvelupisteessä.	7
Kuvio 2. Työpyynnön ratkaiseminen asiantuntijatiimissä.	8
Kuvio 3. Efecteen kirjattujen työpyyntöjen määrä viikoittain vuonna 2015 (Medbit Oy 2015c).	18
Kuvio 4. Syksyn 2013 Efecteen kirjattujen työpyyntöjen määrä viikoittain (Medbit Oy 2015d).	19
Kuvio 5. Puhelujen määrät viikoittain 2015 (Medbit Oy 2015f).	21
Kuvio 6. Puhelujen määrät viikoittain loppuvuodesta 2013 (Medbit Oy 2015g).	22
Kuvio 7. Puhelujen jakautuminen viikoittain 2015 (Medbit Oy 2015f).	23
Kuvio 8. Loppuvuoden 2013 puhelujakauma viikoittain (Medbit Oy 2015g).	24

TAULUKOT

Taulukko 1. Työpyyntöjen lukumäärä Efectessä vuosittain (Medbit Oy 2015e).	20
--	----

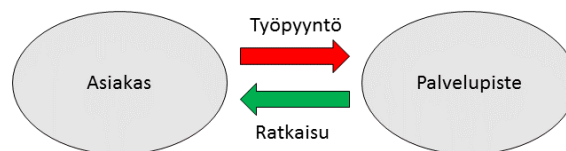
1 JOHDANTO

Potilastietojärjestelmä on järjestelmä, jossa säilytetään ja käsitellään potilaiden hoitotietoja. Potilastietojärjestelmien tavoitteena on tehostaa sairaanhoitoa ja parantaa sen turvallisuutta. (CGI Suomi Oy 2015a.) Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri siirtyy käyttämään uutta versiota potilastietojärjestelmä Uranuksesta vuoden 2015 alussa. Uusi käyttöön tuleva versio on Uranus 8.4. Uuteen versioon siirtyminen mahdollistaa tietojen liittämisen Kanta-arkistoon. Lisäksi järjestelmän ulkonäkö muuttuu uuden työpöytänäköymän myötä, jota jokainen käyttäjä voi muokata omien mieltymystensä mukaan. Uudet ominaisuudet ja ulkonäkö vaativat jokaiselta käyttäjältä opettelua. (Uranus 8.4 esittelytilaisuus 2014.)

Uranus 8.4:n käyttöönotosta vastaa Medbit Oy. Medbit Oy tuottaa terveydenhuollon tietotekniset palvelut Varsinais-Suomen, Satakunnan ja Vaasan sairaanhoitopiirien alueella (Medbit Oy 2015a). Medbit Oy työllistää noin 170 työntekijää. Työntekijöiden joukossa on niin terveydenhuollon kuin tietotekniikan ammattilaisia ja heidät on jaettu vastualueidensa mukaan erilaisiin tiimeihin. (Medbit Oy 2014.) Palvelupiste toimii asiakaspalveluyksikkönä, joka ottaa yleensä ensimmäisenä vastaan asiakkaiden palvelupyynnöt. Palvelupisteitä on kaksi, ja ne sijaitsevat Turussa sekä Porissa. Tässä työssä Palvelupisteessä puhuttaessa tarkoitetaan nimenomaan Turun Palvelupistettä, joka vastaanottaa työpyyntöjä pääsääntöisesti Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriltä, mutta myös muilta tahoilta, kuten terveystieteiltä. Työskentelyn työn kirjoitusvaiheessa itse Turun Palvelupisteessä ja näin ollen pääsen kokemaan käyttöönoton vaikutukset Palvelupisteen työskentelyyn paikan päältä. Työhön kerättyjen havaintojen avulla on tarkoitus parantaa tulevaisuudessa Palvelupisteen vastaaviin käyttöönottoihin valmistautumista.

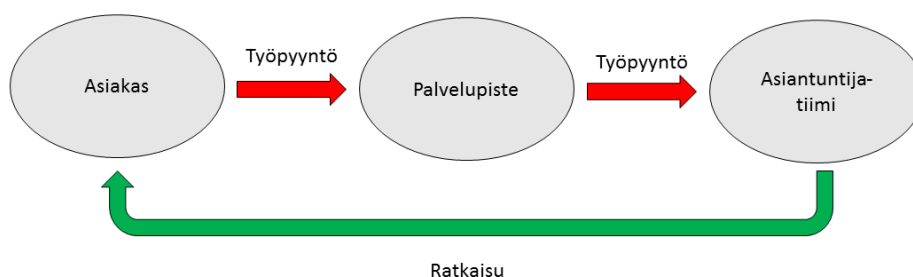
2 MEDBIT OY:N PALVELUPISTE

Medbit Oy vastaa Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin alueella terveydenhuollon tietoteknisistä palveluista. Asiakkaina on Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin lisäksi muun muassa alueen kunnallisia terveydenhuollon toimijoita. Medbit Oy:n Varsinais-Suomen asiakaspalveluyksikkönä toimii Turun Palvelupiste. Turun Palvelupiste on avoinna arkisin kello 7.30–16.00. Tuona aikana Palvelupisteeseen sovellusasiantuntijat suorittavat monia erilaisia heille kuuluvia tehtäviä. Palvelupyynnöiden ja häiriöilmoitusten vastaanotto asiakkailta on yksi niistä. Ne vastaanotetaan joko puhelimitse tai sähköpostitse. Palvelupyynnöt pyritään ratkaisemaan jo Palvelupisteessä, mikäli se on mahdollista. Tällöin työpyynnön kulku on Kuvion 1 mukainen. (Medbit Oy:n Palvelupiste 2014, 4-5.)



Kuvio 1. Työpyynnön ratkaiseminen Palvelupisteessä.

Jos työpyyntöä ei kuitenkaan Palvelupisteessä pystytä ratkaisemaan, se siirretään eteenpäin sopivalle asiantuntijatiimille (Medbit Oy:n Palvelupiste 2014, 4-5). Tällöin työpyynnön etenemistä kuvaa Kuvio 2.



Kuvio 2. Työpyynnön ratkaiseminen asiantuntijatiimissä.

Häiriöilmoitukset reititetään vastaavasti sopivalle asiantuntijatiimille (Medbit Oy:n Palvelupiste 2014, 4-5).

2.1 Palvelupyynnön ja häiriöilmoituksen käsittely Palvelupisteessä

Palvelupisteen työntekijä arvioi aina saapuneen työpyynnön ja toimii sen mukaisesti. Jokainen työpyyntö tapahtumineen kirjataan Efecte-tietojärjestelmään, jossa käsitellään palvelupyynnöitä ja häiriöilmoituksia (Karhu 2013, 5). Sähköpostitse palvelupiste@medbit.fi-osoitteeseen saapuvat työpyynnöt menevät suoraan Efecte-järjestelmään. Puhelimitse saapuneet uudet työpyynnöt Palvelupisteen työntekijä kirjaa järjestelmään alusta alkaen käsin.

Vastaanottaessaan työpyynnön Palvelupisteen työntekijä arvioi, pystyykö hän auttamaan asiakasta vai tuleeko työpyyntö siirtää eteenpäin toiselle tiimille. Mikäli asiakasta pystytään auttamaan jo Palvelupisteessä, ratkaistaan työpyyntö yleensä ensin. Tämän jälkeen kirjataan työpyyntö Efecteen ja suljetaan se. Mikäli työpyyntö joudutaan välittämään eteenpäin, kerätään asiakkaalta tarpeelliseksi katsotut tiedot ja kirjataan työpyyntö tämän jälkeen Efecteen. Työpyyntöä

ei kuitenkaan suljeta, vaan se osoitetaan tiimille, jonka katsotaan vastaavan asiasta ja pystyvän auttamaan asiakasta parhaiten. (Karhu 2013, 5.)

Työpyynnön saapuessa Palvelupisteeseen arvioidaan ensimmäisten asioiden joukossa onko kyseessä häiriö. Häiriöksi kutsutaan suunnittelematonta palvelukatkosta tai alentunutta palvelutasoa. Käytännössä, jos jokin asia ei toimi niin kuin sen kuuluisi toimia, on kyseessä häiriö. (Karhu 2013, 6.) Häiriön kirjaamisessa on huomioitava häiriön prioriteetti. Normaalisti palvelupyynnöissä prioriteetti on normaali, mutta erityisesti häiriöissä prioriteetti saattaa nousta suureksi tai jopa kriittiseksi. Suuren prioriteetin työpyynnöt on käsiteltävä ennen matalamman prioriteetin työpyyntöjä. Kriittisen prioriteetin häiriö puolestaan on otettava käsittelyyn viipymättä. Prioriteetti muodostuu vaikutuksen ja kiireellisyyden määrittämisestä, joka tehdään Palvelupisteessä. Vaikutus ja kiireellisyys on jaettu kolmeen luokkaan: pieni, normaali ja suuri. Mikäli häiriö vaikuttaa laajalti suureen osaan asiakkaita ja häiritsee heidän toimintaansa vakavasti, voidaan katsoa vaikutuksen olevan suuri. Mikäli asiakkaat eivät voi häiriöstä johtuen suorittaa toimintoa, johon he palvelua käyttävät, voidaan katsoa kiireellisyyden olevan suuri. Jos toinen, vaikutus tai kiireellisyys, määritetään suureksi, tulee häiriön prioriteetiksi suuri. Mikäli sekä vaikutus että kiireellisyys arvioidaan suureksi, tulee häiriön prioriteetiksi kriittinen. (Karhu 2013, 9-10.) Häiriön prioriteetista riippuen voidaan tiimille, johon häiriöilmoitus on osoitettu välittää myös erikseen huomioviesti asiaa koskien. Lisäksi Palvelupiste voi laittaa tarvittaessa ilmoituksen häiriöstä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin intranettiin eli Santraan.

Työpyynnön kirjaaminen tapahtuu periaatteessa samalla tavalla, oli sitten kysymyksessä palvelupyyntö tai häiriö. Työpyyntöön kirjataan asiakkaan nimi ja yhteystiedot, työpyynnön otsikko sekä mahdollisimman tarkka kuvaus palvelupyynnöstä tai häiriöstä. Myös suoritettujen toimenpiteiden kirjataan mahdollisimman tarkasti. Työpyynnön kuvauksen ja suoritettujen toimenpiteiden tarkka kirjaaminen on tärkeää, koska työpyyntöä eteenpäin välitettäessä seuraavalle tiimille, vastaanottava tiimi lähtee käsittelemään työpyyntöä saamiensa tietojen perusteella. Mitä tarkemmat tiedot ovat sitä helpompi ja nopeampi asiantuntijatiimin on lähteä työpyyntöä ratkaisemaan. Vaikka työpyyntö suljettaisiin jo Palvelupis-

teessä, tulee kirjaukset tehdä silti kattavasti. Kaikki kirjatut työpyynnöt tallentuvat Efecte-järjestelmään ja vastaavan työpyynnön tullessa jälleen Palvelupisteelle, voidaan Efectestä tarkistaa, mitä vastaavassa tilanteessa on aikaisemmin tehty. Näin työpyynnön käsittely nopeutuu. Jokaiseen työpyyntöön kirjataan edellä mainittujen lisäksi työpyyntöön liittyvät ohjelmistot ja laitteet, palvelu ja palvelukomponentti sekä vaikutus ja kiireellisyys. Mikäli työpyyntö suljetaan, kirjataan asiakkaalle menevä ratkaisu, muutetaan työpyynnön tila valmiiksi ja valitaan tukihenkilön tiedoiksi omat tiedot. Kun työpyyntö suljetaan, kirjattu ratkaisu lähtee asiakkaalle sähköpostitse. Jos työpyyntö siirretään eteenpäin toiselle tiimille, muutetaan työpyynnön tilaksi ”Odottaa sisäinen syy” ja merkitään vastuutiimiksi haluttu asiantuntijatiimi. (Karhu 2013, 6.)

2.2 Palvelupisteasiantuntijan tarvittava osaaminen

Palvelupisteen työntekijän työtehtäviin liittyy useita eri järjestelmiä ja ohjelmia, jotka hänen tulee hallita. Palvelupisteen vastuulla ovat esimerkiksi käyttöoikeuksien antaminen ja niiden ylläpito eri järjestelmiin. Hallinnoitavana on useita eri käyttöoikeuksia ja tunnuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi mikroverkon tunnukset, jotka oikeuttavat pääsyn Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin tietokoneille sekä kertakirjautumisen tunnukset, jotka sallivat potilastietojärjestelmään kirjautumisen. Näiden lisäksi hallinnoitavana on muun muassa tarvike- ja lääketilausoikeuksia sekä pääsy leikkaussalien toiminnanohjausjärjestelmään. Kaiken kaikkiaan hallittavia käyttöoikeuksia on kymmeniä. (Medbit Oy:n Palvelupiste 2014, 4-7.)

Käyttöoikeuksien lisäksi Palvelupiste vastaa myös Väestörekisterikeskuksen VRK-varmennekorttien tilauksista. VRK-kortti toimii terveydenhuollon ammattilaisen, terveydenhuollon opiskelijan tai terveydenhuollon organisaation työntekijän tunnistautumisvälineenä esimerkiksi potilastietojärjestelmissä. Ilman VRK-korttia ei pääse muun muassa sähköisiin resepteihin tai sähköiseen potilastiedon arkistoon. Turun Palvelupisteen yhteydessä on VRK-korttipiste, joka tekee ajanvarauksella asiakkaille uuden VRK-kortin tai kortin PUK-koodin tilaukset.

Tarvittaessa korttipisteessä pystytään tekemään asiakkaalle myös väliaikainen kortti ja neuvomaan korttiin liittyvissä ongelmatilanteissa. Korttien tekoon vaaditaan virallinen koulutus ja ainoastaan osa Palvelupisteen työntekijöistä on sen suorittanut. Nämä henkilöt tekevät VRK-korttien ja PUK-koodien tilaukset. Kaikkien Palvelupisteen työntekijöiden on kuitenkin osattava auttaa VRK-kortteihin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. (Medbit Oy:n Palvelupiste 2014, 7.)

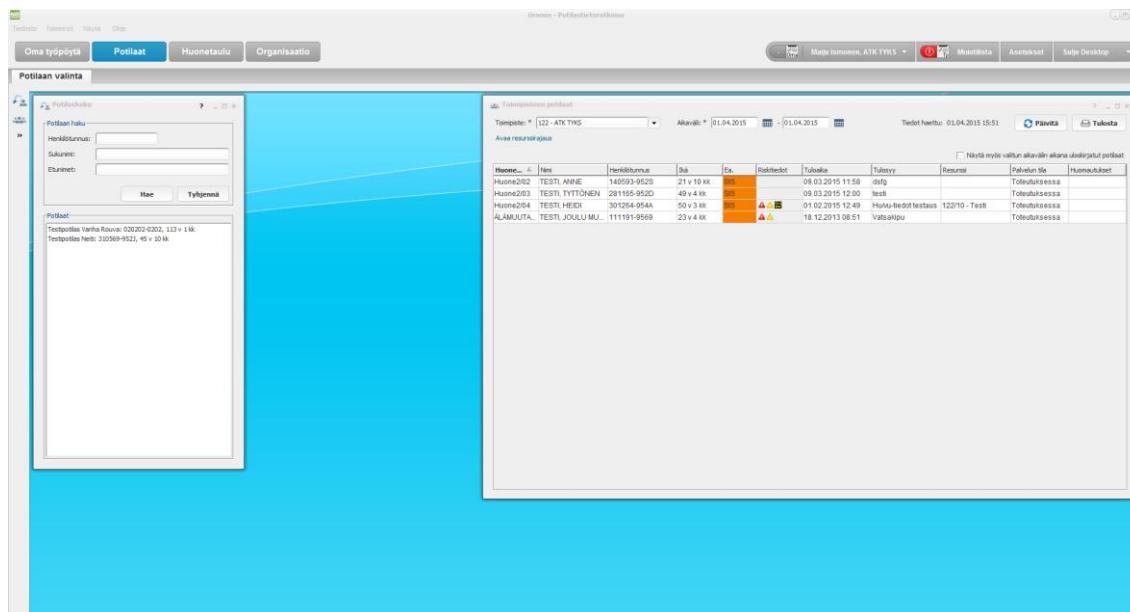
Käyttöoikeuksien ja varmennekorttien lisäksi Palvelupiste vastaa Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin käyttökatkotiedotteista Palvelupisteen aukioloaikoina. Palvelupiste ottaa vastaan myös koulutuspyynnöt ja välittää ne koulutukset järjestävälle Lähitukitiimille. Jotta Palvelupisteestä osataan ohjata palvelupyynnöt ja häiriöilmoitukset eteenpäin oikealle taholle, myös muiden tiimien vastualueet tulisi tietää. Palvelupisteen tulee myös seurata häiriöiden ratkaisemista, mikäli se on muiden työtehtävien ohella mahdollista. Näin varmistetaan, että häiriöt saadaan hoidettua tavoiteajassa. Onnistuneesta Palvelupisteen toiminnasta palkintona on tyytyväinen asiakas ja positiivinen asiakaspalaute. (Medbit Oy:n Palvelupiste 2014, 4-5.)

3 PALVELUPISTEEN VALMISTAUTUMINEN KÄYTTÖÖNOTTOON

Palvelupiste on valmistautunut uuden potilastietojärjestelmän käyttöönottoon useilla eri tavoilla. Valmistautumisen perusteellisuutta kartoitettiin kyselylomakkeen avulla, johon pyydettiin kaikkia Palvelupisteen työntekijöitä vastaamaan (Liite 1). Kysely suoritettiin tammikuun 2015 aikana.

Palvelupiste kävi jo syyskuussa 2014 ensimmäisissä tiedotustilaisuuksissa uuteen järjestelmään liittyen. Tilaisuudet olivat keskenään identtisiä ja jokainen Palvelupisteen työntekijä osallistui niistä yhteen. Kyseisissä tilaisuuksissa ohjelman toimittajan CGI Suomi Oy:n edustaja esitteli Uranus 8.4:n uutta ulkonäköä ja toiminnallisuutta. Tämä oli ensimmäinen kerta kun Palvelupisteen työntekijät näkivät millaiselta uusi järjestelmä tulisi näyttämään. Loppuvuoden aikana oli mahdollista osallistua Medbit Oy:n Lähituen järjestämiin luokkakoulutuksiin. Luokkakoulutukset olivat pääsääntöisesti tarkoitettu Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin työntekijöille, mutta oli sovittu, että Palvelupisteen työntekijät saavat tulla opetusta seuraamaan. Kukaan Palvelupisteestä ei kuitenkaan näissä tilaisuuksissa käynyt työkiireiden vuoksi.

Ensimmäiset esittelytilaisuudet olivat monen mielestä liian aikaisin. Järjestelmän uusi versio oli alun perin kaavailtu otettavaksi käyttöön marraskuun 2014 aikana, minkä vuoksi tilaisuuksia pidettiin jo syyskuussa. Kun käyttöönotto siirtyi tammikuulle 2015, koki suurin osa jo unohtaneensa suurimman osan syksyllä oppimistaan asioista. Tätä tilannetta korjasi Uranus 8.4 -koulutustilaisuudet tammikuussa. Koulutuksia oli jälleen useampi identtinen tilaisuus, joista yhteen jokainen Palvelupisteen työntekijä osallistui. Tilaisuuden pitäjänä toimi Medbit Oy:n Lähituki. Koulutuksessa käytiin muun muassa läpi uusi Desktop-ulkoasu (Kuva 1), sanelun purkaminen ja kirjoittaminen, riskitietojen muutokset ja Oberonin uudet ominaisuudet. Oberon on Uranuksen osa, jossa voidaan käsitellä muun muassa potilaan henkilötietoja, avo- ja osastohoitojaksoja sekä läheteitä.



Kuva 1. Uranus 8.4:n uusi Desktop-työpöytä (Medbit Oy 2015b).

Tammikuun lopussa Palvelupisteen tiimipalaverin tilalla pidettiin tilaisuus, jossa käytiin läpi Uranus 8.4:n tunnettuja resoluutiovirheitä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin käytössä olevissa kannettavissa tietokoneissa. Tarkoituksena oli valmistaa Palvelupisteen työntekijöitä kyseisten virheiden varalta niin, että he tarvittaessa ne osaisivat tunnistaa ja ratkaista. Kyseisistä virheistä oli kertomassa Medbit Oy:n Testaustiimin edustaja. Testaustiimi oli kyseiset virheet löytänyt ja raportoinut niistä ohjelmantarjoajalle.

Uuden Uranuksen myötä muuttui myös osa asiantuntijoiden aputyökaluista. 28.1.2015 Palvelupisteen työntekijät osallistuivat uusien aputyökalujen koulutustilaisuuteen. Koulutuksen järjesti Uranuksen toimittaja CGI Suomi Oy ja koulutukseen osallistuttiin etänä Medbit Oy:n omista kokoustiloista käsin. Koulutuksessa esiteltiin muun muassa Desktopista löytyvä uusi virhelokityökalu sekä lukkojen hallintatyökalu. Lisäksi käytiin läpi käyttäjäkohtaisia asetuksia, joilla käyttäjät itse voivat muokata Desktopia haluamakseen. Virhelokityökalulla saadaan sovelluksessa tapahtuneesta virheestä tiedot nopeasti ilman erillistä teknistä lokia. Lukkojen hallintatyökalulla puolestaan pystytään poistamaan käyttäjälle vahingossa syntynyt lukitus esimerkiksi potilaan tekstistä. (CGI Suomi Oy 2015b.)

Palvelupisteen tammikuun viimeisessä tiimipalaverissa oli Medbit Oy:n Lähituen edustaja vastaamassa kysymyksiin potilastietojärjestelmän uudesta versiosta. Lähituen kanssa myös sovittiin, että käyttöönoton ensimmäisinä päivinä on heilittä yksi Palvelupisteen tiloissa auttamassa. Tämä oli Palvelupisteen työntekijöiden toivomus. Palvelupisteen työntekijät toivoivat myös Lähituen kouluttavan heitä uuden version käytössä. Tämä johtui siitä, että kukaan Palvelupisteen työntekijöistä ei katsonut hallitsevansa uutta versiota hyvin. Suurin osa ei myöskään omilta töiltään ehtinyt tutustua ohjelman koulutusversioon.

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat yksimielisiä siitä, etteivät edellä mainitut valmistautumistoimenpiteet olleet riittäviä. Vastaajat tiedostivat, että esimerkiksi luokkakoulutuksiin olisi pitänyt osallistua, mutta katsoivat, etteivät löytäneet muiden töiden ohella siihen aikaa. Ajan puutteen katsottiin olevan suurin syy valmistautumisen heikkouteen. Vaikka mielenkiintoa olisi ollut käydä uuden Uranuksen toimintaa läpi koulutusmateriaalin ja -ympäristön avulla, koettiin, että se olisi syönyt liikaa resursseja ja ruuhkauttanut näin Palvelupisteen toimintaa ja lisännyt muiden Palvelupisteen työntekijöiden työmäärää. Lähes kaikki vastaajat halusivat lisää koulutusta nimenomaan Uranus 8.4:sesta.

4 KÄTTÖÖNOTTOON VALMISTAUTUMISEN KEHITYSEHDOTUKSIA

Palvelupisteen työntekijät uskoivat Palvelupistettä käyttöönoton aikana työllistävän eniten työpyynnöt, joissa pyydetään apua Uranus 8.4:n uusien ominaisuuksien kanssa. Kysymyksiä uskottiin herättävän erityisesti uusi Desktop-ulkoasu, omien käyttäjäkohtaisten asetusten säätäminen, uusien muistilistojen käyttö, diagnoosien ja toimenpiteiden kirjaaminen sekä sanelujen teko ja tekstien kirjoittaminen. Jotta näissä kysymyksissä osattaisiin auttaa asiakasta mahdollisimman hyvin, tarvittaisiin Palvelupisteelle koulutusta Uranus 8.4:stä. Koulutus tulisi olla nimenomaan tukihenkilöille suunnattua, ja sille tulisi varata erikseen aikaa Palvelupisteen toiminnasta. Tällä varmistettaisiin, että kaikki osallistuisivat koulutukseen tasapuolisesti eikä tällöin työntekijöille tulisi tilannetta, jossa he tuntisivat laiminlyövänsä varsinaisia töitään koulutuksen takia. Palvelupisteessä on myös useampia henkilöitä, jotka kokevat potilassovellusten tuntemuksen heikoksi osaamisalueekseen. He kaipaisivat perusteellista koulutusta siitä, miten eri ammattilaiset käyttävät potilaan hoitoprosessin eri vaiheissa potilastietojärjestelmää. Ennen uuden potilastietojärjestelmän käyttöönottoa tätä koulutusta ei kuitenkaan kannata järjestää vallitsevan kiireisen aikataulun takia. Tämä on kuitenkin pitkällä tähtäimellä erittäin tarpeellinen koulutus, jolla nopeutettaisiin Palvelupisteen toimintaa ja vähennettäisiin mahdollisesti turhaan Lähituelle siirrettävien työpyyntöjen määrää.

Palvelupisteen kiireisen työnkuvan vuoksi uuden Uranuksen testiversioon tutustumista varten voisi varata jokaiselle erikseen aikaa. Jokaiselle työntekijälle voisi varata esimerkiksi muista töistä puolen tunnin tauon, joka olisi tarkoitettu uuteen Uranukseen tutustumista varten. Jos kyseinen aika olisi varattuna kalenterissa, se luultavasti käytettäisiin eikä tutustuminen jäisi ainoastaan suunnittelutasolle. Näin varmistettaisiin, että jokainen Palvelupisteen työntekijä on ehtinyt tutustumaan uuteen ohjelmistoversioon ennen sen käyttöönottoa. Kyseinen järjestely ei myöskään heikentäisi Palvelupisteen toimintaa merkittävästi, kun ajat

porrastettaisiin niin, että ainoastaan yksi työntekijä tutustuisi ohjelmaan kerrallaan.

Käyttöönoton aikana ja sen jälkeen tulevien tukipyyntöjen määrää voisi yrittää vähentää laittamalla Uranus 8.4:n käyttöohjeet linkiksi Santran etusivulle. Santra on Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin intranetsivusto, josta löytyy ohjeistuksia muun muassa potilassovellusten käyttöön. Uranus 8.4 -ohjeet löytyvät kyllä samasta paikasta kuin muutkin potilassovellusten ohjeet, mutta asiakkaille ei välttämättä tule mieleen etsiä vastauksia uuteen Uranukseen liittyviin kysymyksiinsä sieltä. Santran etusivulle tullaan laittamaan linkki käyttöönoton aiheuttaman käyttökatkon aikaisiin toimintaohjeisiin. Vastaavasti etusivulle voitaisiin siis laittaa myös linkki Uranus 8.4:n käyttöohjeisiin käyttöönoton alussa.

Palvelupisteen toimintaa helpottaisi myös, jos saataisiin listaus uuden Uranus-version tunnetuista virheistä ja siitä, miten ne ennen pysyvää korjausta pystytään kiertämään. Tällöin asiakkaan ilmoittaessa ohjelmavirheestä voitaisiin heti tarkistaa, onko kyseinen virhe jo tiedossa. Mikäli virhe on tiedossa, pystyttäisiin asiakkaalle heti kertomaan, että mahdollinen korjaus on tulossa, ja miten tällä välin pystytään toimimaan. Toisaalta tunnetuista virheistä ei turhaan raportoitaisi enää eteenpäin. Tällaista tunnettujen virheiden listausta voitaisiin pyytää Medbit Oy:n Testaustiimiltä, joka on suorittanut uuden potilastietojärjestelmän testauksen.

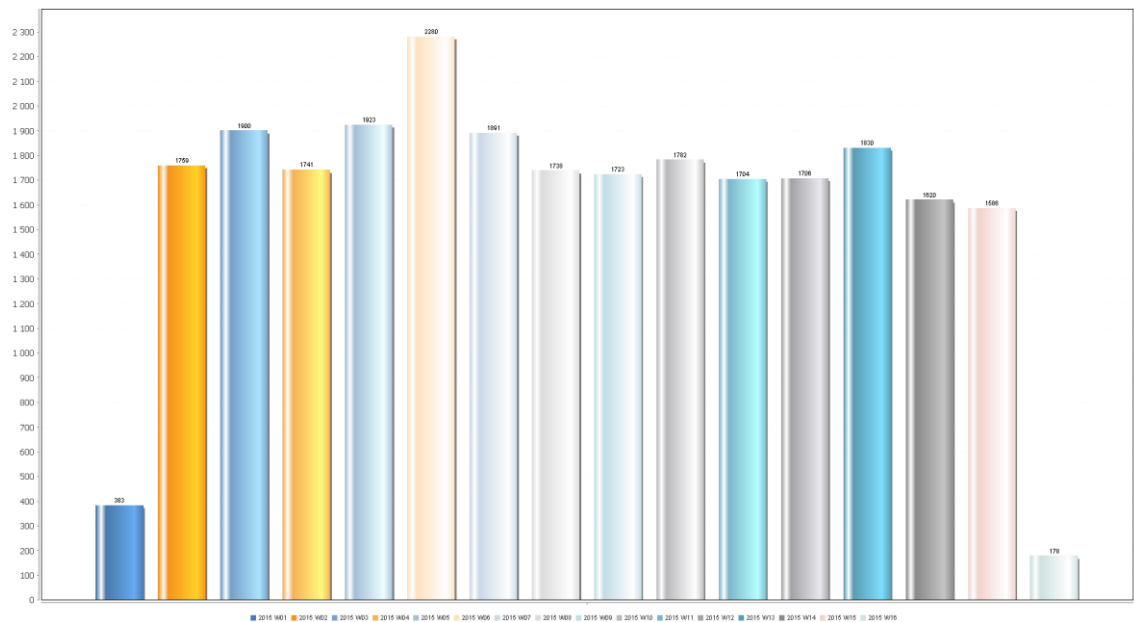
Medbit Oy:n sisäinen tiedotus Uranus 8.4:n käyttöönotosta on Palvelupisteelle tärkeää, jotta tiedetään heti, mikäli ohjelmassa ilmenee käyttäjille näkyviä ongelmia. Tällöin niistä pystytään tiedottamaan asiakkaille ajoissa, jolloin vähennetään Palvelupisteelle tulevien häiriöilmoitusten määrää samasta selvityksessä olevasta asiasta. Kunnollisella tiedotuksella vältetään myös työpyyntöjen väärälle taholle ohjaamista ja nopeutetaan näin asian käsittelyä. Tiedotuksen merkityksestä tulisi siis muistuttaa kaikkia tiimejä, mikäli mahdollista.

5 KÄYTTÖÖNOTTOVAIHEEN ONNISTUMISEN ARVIOINTI

Uranus 8.4 otettiin käyttöön Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä 31.1.2015. Tuolloin alkoi noin kaksi päivää kestänyt käyttökato, jonka aikana vanha järjestelmä vaihdettiin uuteen versioon. Palvelupiste oli avoinna poikkeuksellisesti myös tuolloin. Teknisesti käyttöönotto sujui hyvin ja ilman suuria ongelmia. Käyttäjille uuden version käyttöönotto oli kuitenkin haasteellista, mikä näkyi Palvelupisteelle tulleiden työpyyntöjen määrässä.

5.1 Työmäärän kasvu Palvelupisteessä

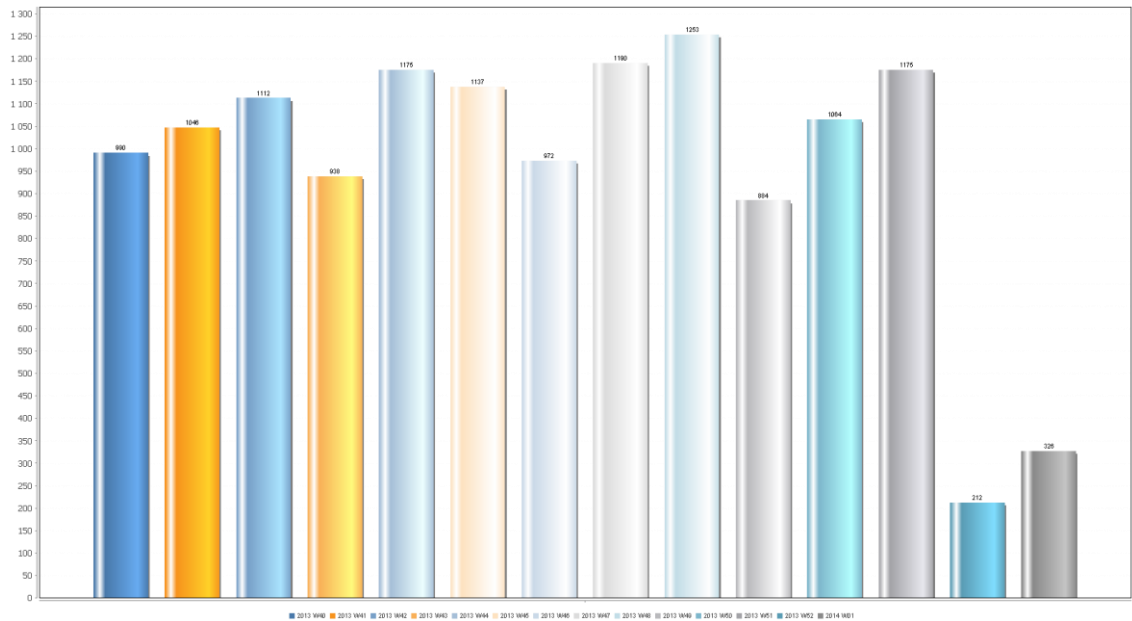
Kuviossa 3 on listattu Palvelupisteelle tulleiden, Efecteen kirjattujen työpyyntöjen määrä vuoden 2015 alusta. Jokainen pylväs kuvastaa yhden viikon työmäärää. Viikon 1 pylväs on selvästi matalampi, koska se kuvastaa ainoastaan kyseisen viikon tammikuulle osuvia päiviä. Viikon 16 pylväs on puolestaan erittäin lyhyt johtuen siitä, että kuvio on tuotettu kyseisen viikon maanantai aamupäivällä.



Kuvio 3. Efecteen kirjattujen työpyyntöjen määrä viikoittain vuonna 2015 (Medbit Oy 2015c).

Uuden Uranus-version käyttöönotto tapahtui viikon 5 lopulla. Viikolla 6 työpyyntöjen määrässä näkyikin selvä kasvu. Kirjattuja työpyyntöjä on tuolloin 2 280. Oikeasti työpyyntöjä tuli tuotakin määrää enemmän, mutta ruuhkan vuoksi kaikkia työpyyntöjä ei Palvelupisteessä ehditty kirjata.

Edellinen Uranuksen version vaihto oli vuonna 2013 viikolla 47. Kuviossa 4 näkyy kyseisenä ajankohtana työpyyntöjen määrä viikoittain jaoteltuna.



Kuvio 4. Syksyn 2013 Efecteen kirjattujen työpyyntöjen määrä viikoittain (Medbit Oy 2015d).

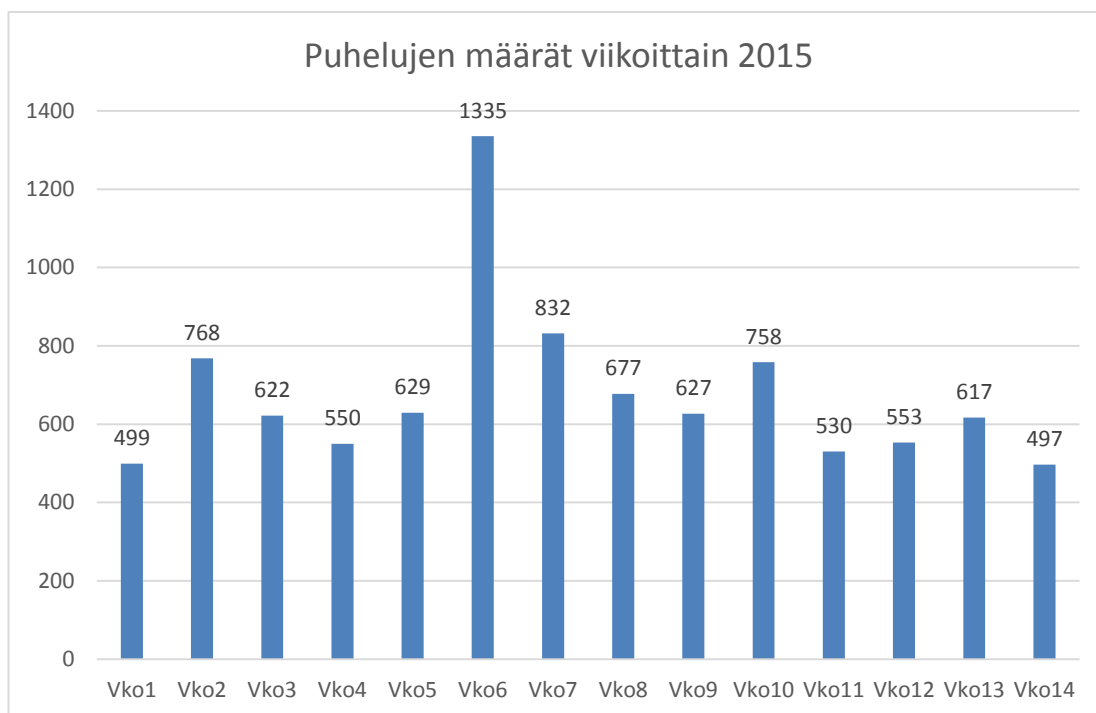
Vuoden 2013 käyttöönoton jälkeisellä viikolla 48 on Efecteen kirjattu 1 253 työpyyntöä. Vuoden 2013 ja vuoden 2015 käyttöönottojen jälkeisiä päiviä verrattaessa havaitaan, että vuonna 2015 kyseisenä päivänä työpyyntöjä on yli 1 000 enemmän kuin vuonna 2013. Työpyyntöjen kokonaismäärä on muutenkin selvästi kasvanut vuosi vuodelta. Tämä käy selville Taulukosta 1.

Taulukko 1. Työpyyntöjen lukumäärä Efectessä vuosittain (Medbit Oy 2015e).

Vuosi	Työpyyntöjen lukumäärä
2011	30853
2012	49251
2013	54594
2014	63840

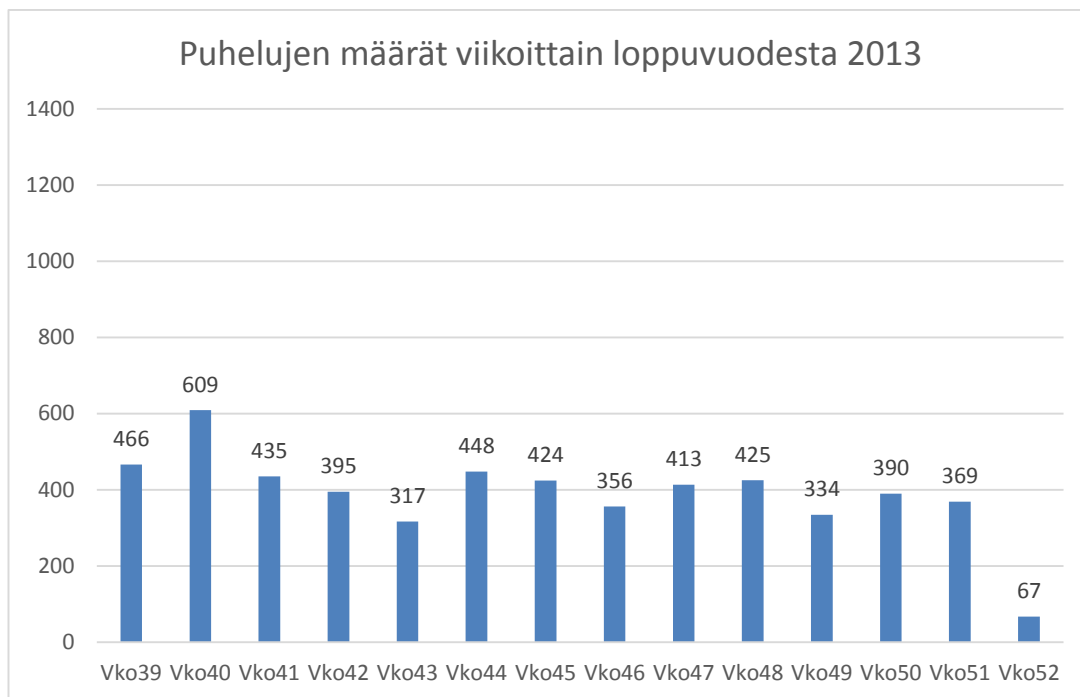
13. huhtikuuta mennessä oli Efecteen vuonna 2015 kirjattu jo 25 694 työpyyntöä. Työpyyntöjen määrä jatkaa siis edelleen vuosittaista kasvuaan. (Medbit Oy 2015e)

Kuviossa 5 on nähtävissä alkuvuoden 2015 Palvelupisteelle tulleiden puheluiden määrä viikoittain. Käyttöänoton jälkeisenä viikkona puheluita tuli huomattavasti tavallista enemmän. 1 335 puhelua viikossa on yli kolminkertainen määrä normaaliviikkoihin verrattuna. Tämä ei tosin aivan näy Kuviossa 5, koska alkuvuodesta Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin aluesairaalat yhdistyivät Turun yliopistolliseen keskussairaalaan Yksi sairaala -projektissa. Tuolloin niin puheluita kuin sähköposteja tuli tavallista enemmän.



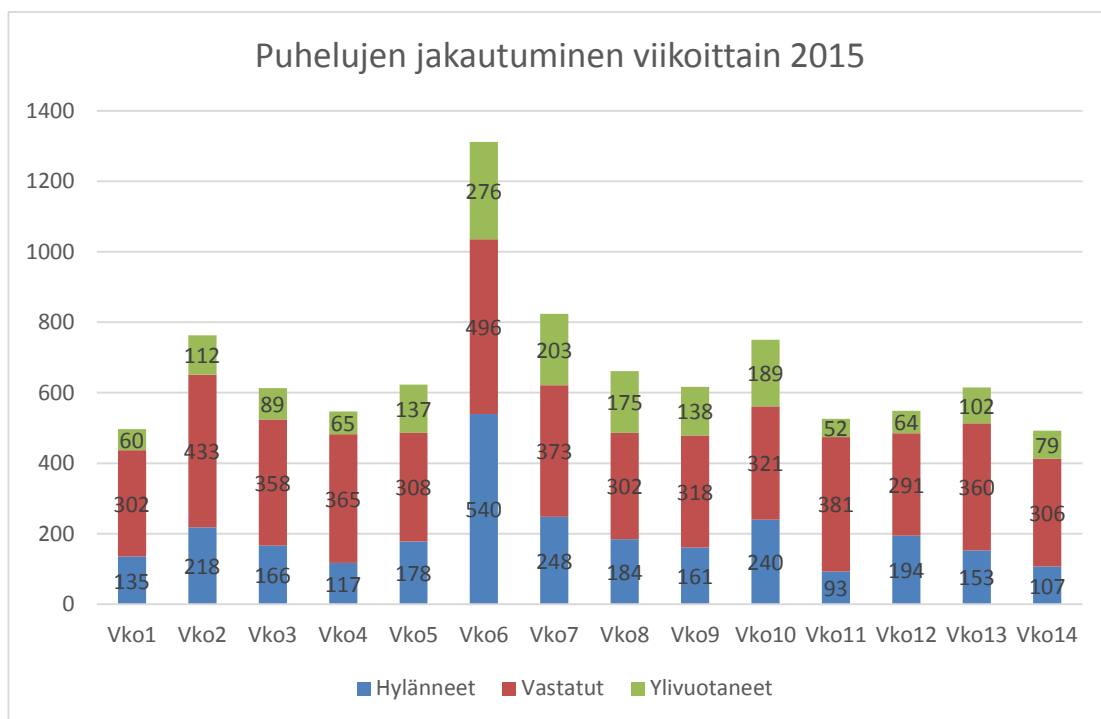
Kuvio 5. Puhelujen määrät viikoittain 2015 (Medbit Oy 2015f).

Eron huomaa kuitenkin selvemmin, kun tarkastellaan Kuviota 6. Edellisen Uranus-version käyttöönoton jälkeisellä viikolla 48 puheluita tuli ainoastaan 425 kappaletta. Ero itse käyttöönotto viikkoon on mitätön. Puhelujen määrä viikoittain on muutenkin selkeästi alhaisempi kuin vuonna 2015. Kuvion 6 viikon 52 pylväs kuvastaa vuoden 2013 kahta viimeistä päivää, mistä johtuen se on selkeästi muita kuukausia matalampi.



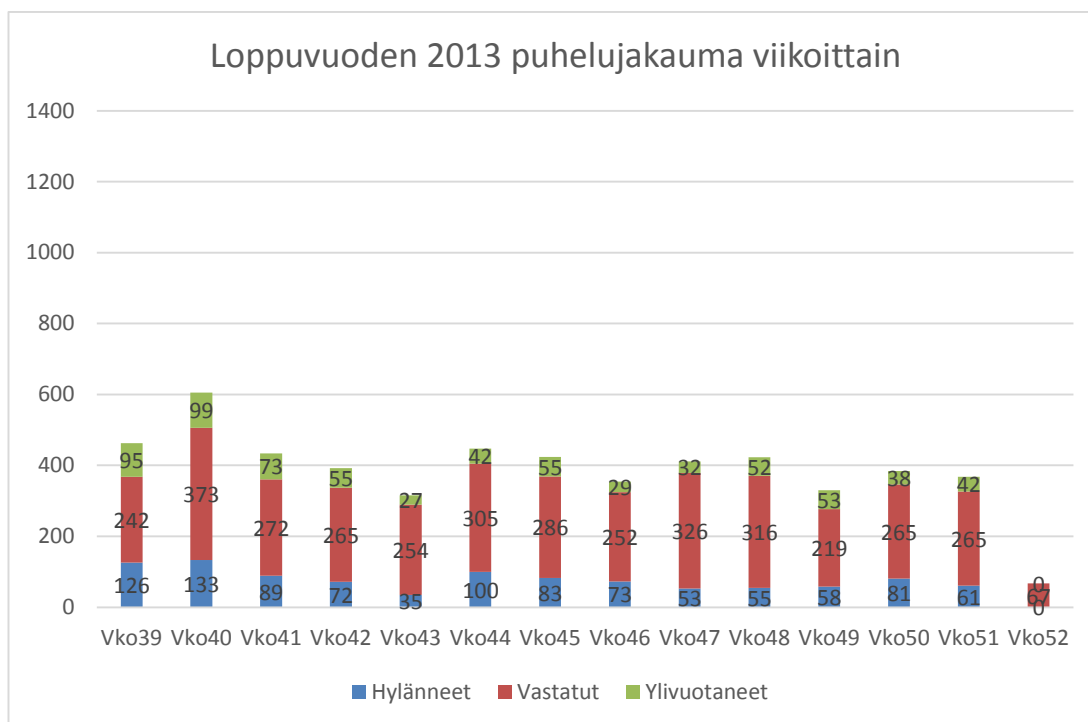
Kuvio 6. Puhelujen määrät viikoittain loppuvuodesta 2013 (Medbit Oy 2015g).

Kuviossa 7 on jaoteltu alkuvuoden 2015 puhelumäärät hylättyihin, vastattuihin ja ylivuotaneisiin puheluihin. Hylätyt puhelut ovat puheluita, jotka on soitettu Palvelupisteelle, mutta lopetettu asiakkaan omasta toimesta ennen kuin Palvelupisteessä on siihen vastattu. Vastattuihin puheluihin on Palvelupisteessä vastattu. Ylivuotaneet puhelut ovat puolestaan pitkästä jonotusajasta johtuen ohjautuneet Fujitsu Finland Oy:lle. Fujitsu tuottaa Medbit Oy:n alihankkijana työasepalvelut Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirille. Viikkona 6 on suuri osa asiakkaista lopettanut puhelun ennen kuin siihen on Palvelupisteessä vastattu. Tämä kertoo selvästi Palvelupisteen ruuhkasta kyseisenä viikkona. Osa puhelun lopettaneista on luultavasti laittanut työpyyntönsä sähköpostitse tai soittanut Fujitsulle. Nämä ja Fujitsulle ylivuotaneet, Medbit Oy:lle kuuluvat, työpyynnöt on Fujitsulta välitetty sähköpostitse Palvelupisteeseen.



Kuvio 7. Puhelujen jakautuminen viikoittain 2015 (Medbit Oy 2015f).

Käyttöönoton jälkeisenä viikkona vuonna 2013 puhelun lopetti ainoastaan 55 asiakasta ennen kuin Palvelupiste ehti siihen vastaamaan. Fujitsulle ylivuotaneita puheluita oli 52. Tämä käy esille Kuviosta 8.



Kuvio 8. Loppuvuoden 2013 puhelujakauma viikoittain (Medbit Oy 2015g).

Kun näitä lukuja verrataan vuoden 2015 vastaaviin on entistäkin selkeämpää, että henkilömäärällisesti vuosia suunnilleen saman kokoisena säilynyt Palvelupiste ei tulevaisuudessa enää riitä, jos asiakaspalvelun laatu ja saatavuus pyritään pitämään vähintään samalla tasolla kuin se on ollut. Kuten kuvioista on käynyt ilmi, Palvelupisteen työmäärä on lisääntynyt niin suuresti, että kaikkia asiakkaita ei pystytäkään palvelemaan yhtä nopeasti ja tehokkaasti kuin aikaisemmin. Palvelupisteen työntekijät tekevät parhaansa, mutta työmäärän lisääntyessä ja töiden monimutkaistuessa ei 8 henkilöä yksinkertaisesti pysty samaan työsuoritukseen kuin vaikkapa kaksi vuotta sitten. Pahimmassa tapauksessa kasvanut työtaakka ja stressi saattavat aiheuttaa sairaslomia, jotka syövät Palvelupisteen tehoa entisestään. Tämä on huolestuttavaa, koska Medbit Oy on profiloitunut asiakaslähtöisenä palveluntuottajana. Heikentynyt asiakaspalvelun taso söisi tältä uskottavuutta. Lisähenkilöstön rekrytointia kannattaisi siis vakavasti harkita.

5.2 Palvelupisteen toimintaan vaikuttaneet tekijät

Työpyyntöjen määrän lisäksi niiden laatu muuttui käyttöönoton aikana haastavammaksi. Asiakkaiden kysymyksiin jouduttiin usein etsimään Palvelupisteessäkin vastausta ohjeista tai kysymään asiaa Medbit Oy:n Lähituelta. Lähituesta oli ensimmäisen viikon aikana muutamia henkilöitä Palvelupisteessä auttamassa, kuten oli sovittu. Tämä auttoi käsittelemään nopeammin uuteen Uranukseen liittyvät kysymykset, joihin Palvelupisteen omat työntekijät eivät pystyneet vastaamaan. Tästä huolimatta, työpyyntöjen runsaasta määrästä johtuen, työt Palvelupisteellä ruuhkautuivat. Tämä koettiin Palvelupisteen työntekijöiden keskuudessa stressaavaksi, mikä kävi ilmi Palvelupisteelle huhtikuussa 2015 tehdystä kyselystä (Liite 2). Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa Palvelupisteen työntekijöiden näkemyksiä käyttöönoton onnistumisesta.

5.2.1 Käyttäjien koulutus ja ohjeistus

Työpyyntöjä tuli käyttöönoton jälkeen laidasta laitaan. Muistilistan käyttö ja toiminta, sanelujen kirjoittaminen ja käyttöliittymään liittyvät kysymykset työllistivät Palvelupistettä eniten. Näiden lisäksi kirjaamiskäytännöt herättivät kysymyksiä. Uranus 8.4:n myötä kirjaamista helpottamaan tulivat mallipohjat. Mallipohjia on useita erilaisia ja ne on kaikki luotu Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin tarpeisiin. Oikean mallipohjan valitseminen ei ole kuitenkaan ollut asiakkaille helppoa. Palvelupisteeltä on kysytty käyttöönoton jälkeen paljon kirjaamisen eri toimintatavoista, jotka eivät ole varsinaisesti tietoteknisiä ongelmia. Näiden kysymysten määrää oltaisiin voitu vähentää kouluttamalla ja tiedottamalla käyttäjiä paremmin. Kirjaamissäännöistä vastaa Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri, joten koulutusten määrästä, toteutustavasta ja vastuukysymyksistä olisi voitu heidän kanssaan sopia selkeästi etukäteen. Monet Palvelupisteeseen yhteyttä ottaneet käyttäjät eivät tieneet, että kirjaustapojen ohjeistus kuuluu sairaanhoitopiirille. Vastuualueiden selkeämmällä tiedotuksella turhilta yhteydenotoilta olisi välttytty. Kirjaamiseen liittyen oltaisiin voitu pitää enemmän koulutuksia toimialueittain, koska niidenkin välilläkin kirjaustavat eroavat hieman toisistaan. Myös sairaan-

hoitopiiriin pääkäyttäjiä olisi voitu ohjeistaa paremmin kouluttamaan oman alueensa henkilökuntaa.

Ohjeisiin oltaisiin voitu myös panostaa enemmän. Uusia ohjeistuksia on julkaistu Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin intranet-sivusto Santrassa sekä sähköpostin välityksellä. Osa ohjeista on tullut Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriltä ja osa Medbit Oy:n Lähituelta. Ohjeistuksia on tullut useista eri aiheista ja tarvittaessa kunkin ohjeen löytäminen on tuottanut vaikeuksia niin Palvelupisteen työntekijöille kuin asiakkaillekin. Tällä hetkellä ohjeita löytyy Santrasta useita, joista osa on vanhan version ohjeita tai muuten vanhentuneita. Esimerkiksi Uranus 8.4:n kaikki ohjeet voisivat löytyä samasta tiedostosta. Vaikka ohjeita tulisi edelleen erikseen sähköpostitse, nämä voitaisiin aina päivittää kyseiseen tiedostoon. Näin tiettyjä sähköposteja ei tarvitsisi enää etsiä, vaan tieto olisi helposti saatavissa aina samasta paikasta ja se olisi aina ajan tasaista. Tiedoston päivityksestä voisi vastata esimerkiksi Medbit Oy:n Lähituki, joka vastaa myös potilassovellusten ohjeiden teosta. Ohjeiden tulisi olla myös mahdollisimman yksinkertaisia ja ymmärrettäviä. Kuvat ohjeissa selkiyttävät ohjeiden sisältöä, joten niiden käyttö olisi suotavaa. Valmistautumisen parannusehdotuksissa oli esitetty Santrassa olevien ohjeiden linkittämistä Santran etusivulle, jotta ne olisivat helposti käyttäjien löydettävissä. Tätä ei kuitenkaan toteutettu, joten sen mahdollista vaikutusta työpöytätyöjen määrään ei pystytä arvioimaan.

5.2.2 Palvelupisteen Uranus 8.4 -osaaminen

Palvelupisteelle tehdyn kyselyn perusteella kävi selväksi, että käyttäjiä olisi pitänyt kouluttaa Uranus 8.4:sesta vieläkin enemmän ennen käyttöönottoa. Myös Palvelupisteen työntekijöiden koulutuksen tarve koettiin vieläkin tarpeellisemmaksi, kuin ennen käyttöönottoa. Uuden Uranus-version osaamistaso oli kyselyn mukaan hieman noussut, mutta vieläkään kukaan Palvelupisteen työntekijöistä ei kokenut hallitsevansa sitä hyvin. Medbit Oy:n Lähituen erityisalaa on potilassovellusten tuntemus, joten Palvelupisteessä kyseisen osaamisen ei tar-

vitse olla yhtä kattavaa. Peruskäytön hyvä hallinta vähentäisi kuitenkin Lähituelle siirrettävien työpyyntöjen määrää.

Uuden potilastietojärjestelmän version myötä myös sairaalan toimintatavat ovat muuttuneet. Tästä johtuen osa heistäkin, jotka aikaisemmin ovat kokeneet potilastietojärjestelmän käytön kuuluvan vahvuuksiinsa, tuntee nyt osaamisensa heikentyneen huomattavasti. Toisaalta heillä on kuitenkin ollut apua vanhasta osaamisestaan. Se osa Palvelupisteen työntekijöistä, joilla ei vahvaa potilastietojärjestelmäosaamista ole ollut ennen uutta versiota, koki osaamattomuutensa korostuvan käyttöönoton jälkeen. Yksittäisiä kysymyksiä Uranus 8.4:seen liittyen ei kuitenkaan kyselyssä osattu antaa. Kokonaisuus itsessään tuntuu monelle liian epäselkeältä, jotta siitä pystyisi eristämään yksittäisiä kysymyksiä. Tämän vuoksi Palvelupisteelle tarvittaisiin jo edellisessä luvussa esitetty koulutus, jossa käydään Potilasjärjestelmän käyttö läpi vaihe vaiheelta eri ammattiluokkien tehtävien mukaan potilaan saapumisesta kotiutukseen asti. Tähän ja kaikkiin muihinkin koulutuksiin voitaisiin varata erikseen aikaa, jotta varmistettaisiin, että jokainen Palvelupisteen työntekijä pääsee niihin osallistumaan. Koulutuksista voitaisiin sopia yhteisesti. Tällöin voitaisiin päättää kuka työntekijöistä menee mihinkin koulutukseen ja milloin. Mikäli koulutuksiin meneminen jätetään avoimeksi, eikä aikataulua sovita, voi pahimmassa tapauksessa käydä niin kuin luokkakoulutuksissa, eli kukaan ei lopulta koulutukseen osallistu.

5.2.3 Palvelupisteen henkilöstö, muutto ja yrityksen sisäinen viestintä

Kritiikkiä herätti Palvelupisteen työntekijöiden keskuudessa myös henkilöstön määrä käyttöönoton jälkeen. Käyttöönoton jälkeisinä kolmena ensimmäisenä viikkona oli ainoastaan 5 päivää, jolloin kaikki Palvelupisteen työntekijät olivat paikalla. Tämä johtui loma- ja vapaapäivistä. Kyselyn vastauksissa toivottiin, että tulevaisuudessa vastaavanlaisten käyttöönottojen jälkeen ainakin pari seuraavaa viikkoa toteutettaisiin täydellä miehityksellä. Tämä on täysin toteutettavissa, kunhan asia muistetaan ottaa huomioon työvuoroja suunniteltaessa. Li-

sähenkilökunta olisi myös helpottanut tilannetta, mutta sitä ei valitettavasti ollut saatavissa Lähitukea lukuun ottamatta.

Palvelupiste muutti uusiin tiloihin samalla viikolla kun uusi Uranus otettiin käyttöön. Vaikka muutto tapahtuikin jo alkuvuodesta ja käyttöönotto vasta loppuvuodesta, koki moni vasta sopeutuvansa uusiin tiloihin ja etsivänsä vielä totuttua työrytmiä käyttöönoton jo alkaessa. Tilanne lisäsi stressiä Palvelupisteen työntekijöiden keskuudessa. Lisästressistä huolimatta oltiin kyselyssä kuitenkin sitä mieltä, että muuttaminen ennen järjestelmän vaihtoa oli oikea ratkaisu. Kommunikoinnin toisten tiimien kanssa katsottiin olleen helpompaa, kun oltiin fyysisesti samassa paikassa. Jos muuttoa ei oltaisi ennen käyttöönottoa tehty, se olisi saatu luultavasti toteutettua vasta huhtikuun loppupuolella. Tämä puolestaan todettiin yleisesti huonommaksi vaihtoehdoksi, kuin toteutunut muuttoaikataulu.

6.2.2015 oli Uranus-projektiryhmän tekninen kokous, jossa todettiin version vaihdon menneen kaiken kaikkiaan hyvin. Palvelupisteen kannalta otettiin esille Testaustiimiltä Palvelupisteelle toimitettu Microsoft Excel -tiedosto, jossa oli listattu Uranus 8.4:n tunnettuja virheitä. Tällaisenaan kyseinen lista ei ollut Palvelupisteelle kovinkaan hyödyllinen. Uuden version merkittävistä muutoksista ja tunnetuista virheistä tarvittaisiin selkeitä dokumentteja, joista pystyttäisiin niin Palvelupisteessä kuin Lähituessakin nopeasti löytämään tarvittavat tiedot ja mahdolliset väliaikaisratkaisut tilanteeseen. Tulevaisuudessa tällaisiin dokumentteihin voisi siis panostaa. Lisäksi tuotiin esille, että tulevaisuudessa vastaavissa käyttöönotto-tilanteissa Palvelupisteelle tulisi antaa etukäteen selkeät ohjeet miten uusi versio asennetaan koneelle ja mitä toimenpiteitä asentaminen vaatii. Uuden järjestelmän tuotantoversio ajettiin käyttökätkön aikana ensin pienemmälle testikoneiden ryhmälle. Muutama Palvelupisteen kone oli tuossa testiryhmässä mukana. Asennus alkoi hyvin, mutta sen päättymistä tai sitä missä vaiheessa kone oli taas normaalisti käytettävissä, oli vaikea arvioida. Ohjelman toiminnassa saattaisi ilmetä virheitä, mikäli käytön aloitaisi liian aikaisin, joten selkeää ilmoitusta asennuksen päättymisestä olisi kaivattu. Kyseiset tiedot olisivat auttaneet Palvelupistettä hahmottamaan paremmin asennuksen etenemisen

ja näin helpottamaan käyttäjien opastamista. (Uranus 8.4 tekninen kokous 2015)

Kokonaisuudessaan Uranus 8.4:n käyttöönotto oli onnistunut myös Palvelupisteiden kannalta. Työpyyntöjen poikkeuksellisen suuresta määrästä huolimatta ne saatiin käsiteltyä. Parantamisen varaa olisi ollut monessa asiassa, kuten työntekijöiden koulutuksessa ja valmistautumisessa, mutta tästä voidaan ottaa oppia tulevaisuuden käyttöönottoja silmällä pitäen.

6 YHTEENVETO

Uranus 8.4:n käyttöönotto on ollut suuri projekti niin Medbit Oy:lle kuin Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirille. Medbit Oy:n Palvelupisteelle käyttöönotto on ollut myös suuri haaste. Se on tuottanut paljon lisätöitä, eikä siihen valmistautuminen ole ollut helppoa. Kokonaisuudessaan käyttöönotto onnistui kuitenkin hyvin. Palvelupisteen työntekijät tekivät hyvää työtä samoin kuin heitä auttaneet Lähituen ihmiset. Suuret muutokset eivät ole ikinä helppoja, eivätkä kaikki osa-alueet olleet tässäkään käyttöönotossa täydellisiä. Parannettavaa jäi niin koulutuksessa, tiedottamisessa kuin aikataulutuksessaakin. Tärkeimmät kehityskohdat tulevia käyttöönottoja varten ovatkin siis koulutusten aikataulutus ja selkeä suunnittelu, tiimien välisen tiedottamisen ja viestinnän parantaminen sekä selkeiden ohjeiden teko, ylläpito ja jakelu.

Uranus 8.4:n käyttöönotossa korostui myös Palvelupisteen henkilöstömäärän pienuus suhteessa käyttöönoton aiheuttaman työmäärän suuruuteen. Työpyyntöjen määrä on lisääntynyt jatkuvasti viime vuosien aikana, joten asiakaspalvelun laadun ja saatavuuden turvaaminen vaatii ennen pitkään toimenpiteitä. Tämä on tärkeää, koska asiakaspalvelu on merkittävä osa asiakaslähtöistä palveluntuottamista, jota Medbit Oy yrityksenä edustaa.

LÄHTEET

CGI Suomi Oy 2015a. Potilastietojärjestelmät. Viitattu 11.4.2015.

<http://www.cgi.fi/hyvinvointi/potilastietojarjestelmat>

CGI Suomi Oy 2015b. Uranus 8.4 – Desktop: Hallinta- ja aputyökalut-esitys.

Karhu, V. 2013. Häiriönhallinta ja palvelupyynnöt: Palvelupisteasiantuntijan työohje.

Medbit Oy 2014. Yritys. Viitattu 13.12.2014.

<http://www.medbit.fi/fi/yritys/Sivut/yritys.aspx>

Medbit Oy 2015a. Yritys. Viitattu 11.4.2015.

<http://www.medbit.eu/yritys/>

Medbit Oy 2015b. Uranus 8.4:n uusi Desktop-työpöytä

Medbit Oy 2015c. Efecteen kirjattujen työpöytätyöpyyntöjen määrä viikoittain vuonna 2015.

MedbitOy 2015d. Syksyn 2013 Efecteen kirjattujen työpöytätyöpyyntöjen määrä viikoittain.

Medbit Oy 2015e. Työpöytätyöpyyntöjen lukumäärä Efectessä vuosittain.

Medbit Oy 2015f. Puhelujen määrät viikoittain 2015.

Medbit Oy 2015g. Puhelujen määrät viikoittain 2013.

Medbit Oy:n Palvelupiste. 2014. Palvelupisteen tiimisopimus.

Uranus 8.4 esittelytilaisuus. Turun yliopistollinen keskussairaala, T-sairaala, Haartman-sali. Turku. 3.9.2014.

Uranus 8.4 tekninen kokous. Medbit Oy, ICT-City, Kokoushuone Hemuli. Turku 6.2.2015.

Kysely Medbit Oy:n Palvelupisteelle Uranus 8.4:n käyttöönottoon liittyen

1. Millä tavoin Palvelupiste on mielestäsi valmistautunut Uranus 8.4:n käyttöönottoon?

2. Ovatko kysymyksen 1. vastauksessa mainitsemasi menetelmät mielestäsi riittäviä?

☐ Kyllä

☐ Ei

Perustelut:

3. Millaisten palvelupyyntöjen uskot työllistävän Palvelupistettä eniten käyttöönoton aikana?

4. Kuinka hyvin koet hallitsevasi Uranus 8.4:sen?

- ☐ Hyvin
- ☐ Välttävästi
- ☐ Heikosti

Perustelu / Kommentteja:

5. Koetko tarvitsevasi tai haluaisitko Uranus 8.4:sesta lisää koulutusta.

- ☐ En koe tarpeelliseksi / halua koulutusta Uranus 8.4:seen liittyen.
- ☐ Kyllä tarvitsen / haluan koulutusta seuraaviin aiheisiin liittyen:

6. Kysymyksiä, joihin haluaisit saada vastauksen ennen Uranus 8.4:n käyttöönottoa:

Kiitos vastauksestasi!

Kysely Medbit Oy:n Palvelupisteelle Uranus 8.4:n käyttöönoton jälkeen

1. Miten Uranus 8.4:n käyttöönotto on mielestäsi vaikuttanut Palvelupisteen toimintaan?
2. Millaiset työpyynnöt ovat työllistäneet Palvelupistettä eniten Uranus 8.4:n käyttöönoton jälkeen? Miten niiden aiheuttamaa työtaakkaa olisi mielestäsi voinut helpottaa?
3. Millaisia tietoja tai taitoja olet kaivannut hallitsevasi Uranus 8.4:n käyttöönoton jälkeen?
4. Kuinka hyvin koet hallitsevasi tällä hetkellä Uranus 8.4:sen?
☐ Hyvin

- ☐ Välttävästi
- ☐ Heikosti

Perustelu / Kommentteja:

5. Jos voisit palata ajassa taaksepäin, muuttaisitko omassa tai Palvelupiste-
teen valmistautumisessa Uranus 8.4:n käyttöönottoon jotakin?

6. Mihin asioihin olet ollut Uranus 8.4:n käyttöönoton aikana tyytyväinen?

7. Kysymyksiä Uranus 8.4:än liittyen, joihin haluaisit saada vastauksen:

Kiitos vastauksestasi!